

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Pos Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan lalu lintas berita, uang, barang dengan memiliki jaringan pelayanan terbesar dan tersebar di seluruh pelosok nusantara. Di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN pada pasal 1 Perusahaan perseorangan perseroan (persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, BUMN merupakan bentuk wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha, tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktifitas perekonomian nasional.

Seiring berjalannya waktu, PT. Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100% Kota/Kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42 % Kelurahan/Desa dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor Pos serta dilengkapi *electronic mobile* Pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode Pos diciptakan

untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat. (www.posindonesia.co.id).

Pada era globalisasi sekarang ini semua pihak berperan aktif didalamnya. Dengan kompleksitas dan semakin beratnya pekerjaan atau tugas-tugas yang harus dijalankan, maka diperlukan suatu cara yang tepat dan cepat untuk menyelesaikannya, tak terkecuali juga tuntutan akan kebutuhan yang ada dalam masyarakat yang makin beragam.

Untuk memenuhi kebutuhan yang bergama tersebut, tidak mungkin dikerjakan sendiri karena ada keterbatasan yang dimiliki oleh masyarakat. Oleh karena itu diperlukan kerjasama dalam mencapai suatu tujuan. Salah satu sarana dalam kerjasama untuk mencapai tujuan adalah organisasi. Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Pada umumnya organisasi di pemerintahan biasanya dilakukan dengan menilai keberhasilan kinerja dari setiap bagian yang ada pada organisasi. Informasi mengenai kinerja setiap bagian yang ada dalam organisasi pemerintahan ini sangat berguna untuk menilai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan oleh organisasi tersebut kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik dapat mendekatkan dan memperbaiki pelayanan perusahaan kepada masyarakat, antara lain melalui pemotongan jalur BUMN pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah.

Mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntunan era reformasi merupakan suatu kegiatan yang seharusnya difokuskan untuk

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyokong pelaksanaan otonomi daerah supaya mencapai keberhasilan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Memprioritaskan pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat perlu dan juga merupakan misi yang juga di emban oleh kegiatan birokrasi yang komitmen, karena pada hakikatnya birokrasi berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, tindakan tersebut dapat mewujudkan kesejahteraan dalam masyarakat.

Pelayanan prima diharapkan dapat diselenggarakan birokrasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas tersebut pihak aparatur birokrasi harus melayani masyarakat pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diharapkan tidak mengecewakan pengguna jasa, pola pelayanan yang diselenggarakan kepada masyarakat pengguna jasa harus sungguh-sungguh mementingkan kepentingan mereka.

Harapan masyarakat bahwa kinerja pelayanan publik ditingkatkan dan didukung dengan sumber daya aparatur yang memadai, memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi, karena aparatur birokrasi sebagai penyelenggara pemerintah khususnya berkaitan dengan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu sumber daya aparatur merupakan salah satu faktor paling penting, yang dapat mewujudkan suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang handal kepada pengguna jasa.

Pos Indonesia didirikan dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan jasa bagi masyarakat luas. Namun sebagai sebuah BUMN, Kantor Pos Batu Bersurat juga mengejar keuntungan bagi perusahaan. Hal ini secara formal



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN :

- a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya.
- b. Mengejar keuntungan.
- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
- d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
- e. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Sebagai penyelenggara pos milik Negara, Pos Indonesia mengemban amanah UU untuk melakukan penyehatan perusahaan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 pasal 51 Tentang Pos. Tahun 2011 dimana Pos Indonesia meluncurkan visi, misi dan motto baru. Visi Pos Indonesia adalah menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Misi Pos Indonesia adalah berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berkontribusi positif

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada masyarakat. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan. Motto Pos Indonesia adalah tepat waktu setiap waktu (*on time every time*).

Jumlah surat dan paket yang masuk di Kantor Pos pada tahun 2016 dan 2017. Untuk lebih jelas lihat tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Surat yang masuk ke Kantor Pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar pada Tahun 2016 & 2017

Tahun	Surat dan Paket Masuk	Surat dan Paket Keluar	Return
2015	2.284	1.824	15
2016	3.287	1.907	23
2017	4.708	2.203	49

Sumber : Kantor Pos Batu Bersurat 2017

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2015 surat dan paket yang masuk ke kantor pos berjumlah 2.284 surat paket, surat dan paket yang diantar ke alamat berjumlah 1.824 dan *return* atau dikembalikan sebanyak 20 disebabkan karena kurang jelasnya alamat yang dituju, pada tahun 2016 surat dan paket yang masuk ke kantor pos berjumlah 3.287 surat dan paket, surat dan paket yang di antar ke alamat berjumlah 1.907, dan *return* atau dikembalikan sebanyak 23 disebabkan karena kurang jelasnya alamat yang dituju, kurang jelasnya nomor *handphone*, dan gerai. Sedangkan pada tahun 2017 surat dan paket yang masuk ke kantor pos sebanyak 4.708, 2.203 surat dan paket yang di antar ke alamat, dan sebanyak 49 surat dan paket yang *return* atau dikembalikan karena kurang jelasnya alamat yang dituju, kurang jelas nomor *handphone* penerima dan cerai, sehingga dikembalikan oleh pihak pos ke alamat pengirim tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai kantor pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar berjumlah 2 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Pegawai Kantor Pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar pada Tahun 2017

NO	NAMA	JABATAN
1	Mursidi	Kepala Kantor Cabang
2	M. Taufik	Pengantar Khusus

Sumber : Kantor Pos Batu Bersurat 2017

Berdasarkan tabel di atas, pegawai kantor pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar sebanyak 2 orang. Mursidi sebagai kepala kantor cabang, M. Taufik sebagai pengantar khusus.

Adapun jenis layanan yang ada pada kantor Pos Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar meliputi :

- a. Layanan komunikasi tertulis atau surat elektronik;
- b. Layanan paket;
- c. Layanan logistik;
- d. Layanan transaksi keuangan;
- e. Layanan keagenan pos
- f. Layanan terpadu

Pada layanan terpadu ini, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan :

- 1) Rekening Listrik PLN
- 2) Sektor Pajak
- 3) Angsuran Kredit/finance : adira, oto, astra, indomobil, dll

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) BTN (tabungan)
- 5) Rekening Telepon, Speedy, dll
- 6) TV Kabel : Indovision, Orange TV, Telkomvision, TopTV, dll

Jumlah pelanggan Kantor Pos tahun 2016 dan 2017. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.3
Jumlah Pelanggan Kantor Pos di Kelurahan XIII Koto Kampar Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar pada tahun 2015 dan 2017

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2015	3.650
2	2016	6.294
3	2017	8.261

Sumber : Kantor Pos Batu Bersurat 2017

Di Indonesia peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan. Banyak kegiatan penyelenggara layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan atau masyarakat merasa kurang puas dalam mendapatkan layanan yang puas. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif. Dengan adanya

peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan atau konsumen.

Harapan pada kualitas pelayanan tertuju pada citra atau pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan dapat memandang suatu pelayanan itu dengan baik atau positif, maka perusahaan jasa tersebut dapat menghasilkan suatu keuntungan yang besar, akan tetapi apabila pandangan pelanggan terhadap suatu pelayanan itu buruk atau negatif, maka pelanggan yang ada pada perusahaan itu berkurang. Pandangan atau citra pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa dapat memberikan pengaruh dengan sendirinya. Hal tersebut terjadi karena pelanggan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kelurahan Batu Bersurat sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengembangkan misi layanan jasa pos di Indonesia merupakan salah satu penyedia layanan jasa, adapun jenis-jenis pelayanan jasa pos seperti tagihan listrik, telpon, angsuran sepeda motor, mobil, barang, kartu kredit, pajak, tabungan, dan wesel pos. Namun saat ini tengah diharapkan kepada berbagai perubahan lingkungan usaha, yang menuntut kualitas pelayanan semakin dikembangkan. Dari sisi pelayanan yang terjadi, kini masyarakat menuntut adanya kualitas pelayanan yang berdedikasi tinggi untuk memuaskan masyarakat, termasuk di bidang layanan, sehingga penyelenggara pos harus mulai memperhatikan kondisi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu PT. Pos Indonesia Kelurahan Batu Bersurat adalah salah satu jasa dalam memberikan kualitas jasanya untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi harapan, mencari, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasakan umpan balik dari pelayanan yang mereka dapatkan.

Adapun Standar Pelayanan Minimal PT. Pos Indonesia sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Atribut Layanan	Standar	Ket
1.	Komunikasi Tertulis dan/atau Surat Elektronik	Standar	Max 7 Hari	Dihitung mulai dari diterimanya kiriman oleh penyelenggara pos sampai dengan penyerahannya kepada penerima/si alamat.
		Ekspres	Max 3 Hari	
2.	Paket	Standar	Max 12 Hari	
		Ekspres	Max 5 Hari	
3.	Logistik			
4.	Transaksi Keuangan			
5.	Keagenan Pos			

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat, 2017

Ditinjau dari sisi masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, baik dari segi ekonomi, sosial, pendidikan, dan lain-lain, dapat dibentuk persepsi dan harapan tentang Kantor Pos Cabang Batu Bersurat. Agar kantor Pos Cabang Batu bersurat dapat melayani pelanggan dengan lebih baik lagi sesuai dengan keadaan masyarakat yang berbeda latar belakangnya, supaya antara masyarakat (pelanggan) dengan pegawai yang ada di Kantor Pos Cabang Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupatrn Kampar.

Adapun fenomena yang ada pada pelayanan Kantor Pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar adalah :


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Adapun masalah yang berkaitan dengan komputerisasi dimana Kantor Pos Cabang Batu Bersurat mempunyai masalah yaitu sering terjadinya jaringan *error* atau gangguan server dari pihak Kantor Pos Pusat. Seperti halnya dalam pengiriman wesel ke Luar Kota atau Luar Negeri, pembayaran listrik, pembayaran angsuran kredit, hal ini dikarenakan jaringan yang kurang mendukung dari Pusat Kantor Pos tersebut. Sehingga terjadinya keterlambatan transaksi dan dampaknya dapat menghambat pelanggan dalam bertransaksi maupun pengiriman (sumber : wawancara dengan pelanggan Kantor Pos Batu Bersurat pada tanggal 30 Januari 2018).
2. Dalam hal pengiriman barang di Kantor Pos Batu Bersurat sering terjadi keterlambatan waktu pengiriman dan sampainya barang ke tujuan, pengirim tidak sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan petugas kepada masyarakat atau pelanggan (sumber : wawancara dengan pelanggan Kantor Pos Batu Bersurat pada tanggal 30 Januari 2018).
3. Paket (barang) yang masuk di Kantor Pos tidak di antar langsung ke alamat penerimaan paket, tetapi menunggu beberapa hari karena wilayah yang luas harus membagi waktu untuk mengantar paket atau barang ke alamat penerima.
4. Pelanggan harus mengantri untuk membayar rekening listrik (PLN), membayar pajak, membayar angsuran mobil atau sepeda motor, dan lain-lain. Disebabkan karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dimana petugas pada Kantor Pos tersebut tidak seimbang dengan pelanggannya. Petugas kantor pos hanya berjumlah dua orang yang masing-masing bertugas sebagai Kepala Kantor Cabang dan pengantar khusus.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Fasilitas yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang hanya terdiri dari beberapa kursi dan tempat parkir yang sempit.

Melihat kondisi di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam pembuatan skripsi dengan judul :”ANALISIS **KUALITAS PELAYANAN PT. POS INDONESIA CABANG BATU BERSURAT**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat?
2. Apasaja kendala-kendala dalam pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat.

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Kegunaan secara Teoritis, bahwa dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Administrasi Negara, memperkaya investasi hasil-hasil penelitian di bidang ilmu Administrasi pada umumnya.
- b) Kegunaan secara Akademis, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.
- c) Kegunaan secara Praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor Pos di Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini penulis mengemukakan berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, indikator penelitian, konsep operasional, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini dibahas tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode yang dipakai serta analisa data.

BAB IV : Gambaran Umum Kantor Pos Batu Bersurat

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum kantor pos terdiri dari sejarah singkat kantor dan struktur organisasi.

BAB V : Gambaran Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.